

同城即配平台C端用户洞察 研究报告

©2022.7 iResearch Inc.

01



同城即配行业成熟度较高

- 行业头部效应明显，主要集中在顺丰同城、美团跑腿、闪送等头部品牌；
- 行业赛道分化明显，在取送、代买、代办等业务方面各具特色；
- 行业模式成熟稳定，众包骑手运力，并单配送是目前主流的配送方式。

02



用户稳定留存，未来重点关注高收入职能管理类职业人群

- 整体来看，各平台用户消费保持中低客单价，中高频使用，较为稳定留存；
- 职能类，管理类职业，高收入（1万元以上）的用户将是未来重点关注的增长人群。

03



用户对取送使用较多，尤其关注品牌、价格等因素

- 用户主要使用的服务是取送，主要目的是节省时间；
- 用户在使用即配服务时对品牌、价格、时效等因素较为看重；
- 用户的整体满意度较高，其中顺丰同城在骑士服务等大多数细项服务中较为突出。

04



顺丰同城等第一梯队品牌指标较好

- 顺丰同城等第一梯队即配品牌在认知度等品牌指标表现优异；
- 顺丰同城在配送速度快/物品完好等功能形象较为突出，在专业/品质保证等情感形象较为突出；
- 用户对顺丰同城的商务功能等方面的服务感知较深，且品牌溢价比较强。

概念定义

- 同城寄递服务

概念说明：此处指的是C端个人用户的同城寄递服务平台使用情况，非外卖/商城B端商家服务。

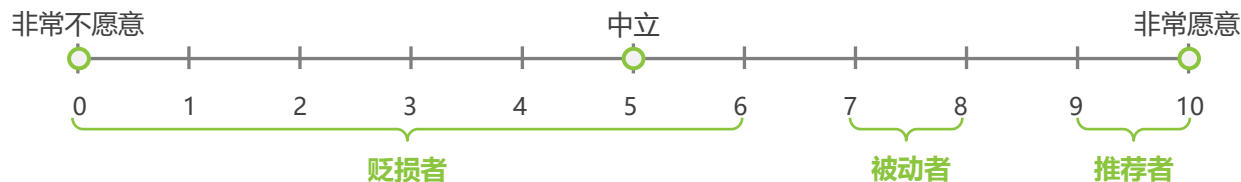
- 同城即配平台

概念说明：指的是能够提供一个城市内A到B之间（尤其是市区范围内）的物流配送服务的平台。

- 美誉度/满意度/依赖度指标说明

某品牌美誉度/满意度/依赖度=该品牌T2B选项人群占比

- 推荐度指标说明



净推荐值（NPS）=推荐者比例（%）-贬损者比例（%）

- TGI指数说明

TGI（Target Group Index）指数，是反映目标群体在研究范围(如地理区域、人口统计领域、媒体受众、产品消费者)内的强势或弱势的指数；

计算公式：TGI指数=(目标群体中具有某一特征的群体所占比例/总体中具有相同特征的群体所占比例)*标准数100

TGI指数等于100表示该类用户处于平均水平；高于100代表在某个指标上更强势；低于100代表在某个指标上更弱势。

注释：T2B指的是问卷选项五分制中4-5分的占比。

即配行业现状与趋势展望

1

即配行业C端用户洞察-用户画像

2

即配行业C端用户洞察-用户需求

3

即配行业典型企业案例-顺丰同城

4

行业链条-C端业务产业链剖析

打通C端上下游链路，精准锚定行业位置

产业链图谱由运力需求方、运力供应方以及底层技术支持方构成，其中“商业平台运力”除了自有商流订单，也对外开放，“品牌自建运力”也会使用其他配送供应商，“第三方配送平台”则无商流，为完全独立的第三方配送服务商，未来的趋势C端用户愈发重要，第三方配送平台愈加专业。

同城即配C端业务的产业图谱



来源：据公开资料，艾瑞消费研究院自主研究绘制。
注释：以上需求场景中的“商家用户”存在少量C端发单场景。

行业玩家-C端业务宣传特色

行业主要玩家宣传各具特色，以独特优势占领用户心智

行业主要玩家在即时配送的平台特征、服务特色各个方面有不同的宣传侧重点。

同城即配玩家的C端业务宣传特色



类别	美团跑腿	蜂鸟/ 饿了么跑腿	达达快送	顺丰同城	闪送	UU跑腿
场景	场景多 ：提供多样化服务模式，比如星系、巡游	全品类全时段 ：服务涵盖帮取送、代买、代办等	全场景服务平台 ：为各场景数千万用户提供1小时同城配送服务	急送重要物品；帮取送帮买帮办；城市、商圈、客户、品类、时段全覆盖	/	/
地域	地域广 ：覆盖2800个市县	全地域覆盖 ：配送服务覆盖全国1200多个城市	精细化配送网络 ：精细运营物流网络，优化发单节点和运力供给管理	全国性的基础设施网络，覆盖约2000个市县	/	/
时效	时效快 ：3公里一般可在30分钟内送达，365天*24小时	准时必达，超时秒赔 ：蜂鸟优质配送服务为用户提	全渠道履约体系 ：接驳AI系统，智能路径规划、智能派单，供需调控等	1小时送达 ：同城急件最快30分钟内送达，平均1小时送达 速度保障 ：专人快速上门取件，及时处理急件需求	平均同城1小时送达 ：平均5公里23分钟，10公里33分钟 一对一急送，拒绝拼单 ：无中转环节，直达目的地	/
保障	/	/	/	安全放心急送，实时追踪监管、保护隐私、取件签收码	/	安全可靠 ：实名认证三个必赔：慢必赔、丢必赔、损必赔
其他	运力稳 ：近400万骑手	专业的配送团队 ：即时配送领域时长占有率先列前茅	多行业开放服务能力	中立多元的本地即时配送和个人服务平台，全场景多品类综合服务能力	无需预约，随叫随到 ：随时下单，24小时服务	快速响应 ：7*24小时

来源：据公开资料，艾瑞消费研究院自主研究绘制。

注释：顺丰同城、美团跑腿、蜂鸟跑腿、达达快送在对外宣传中还含有较多B端业务。

行业玩家-C端业务类型对比

业务集中在取送方面，第三方即配平台有更完善的服务

主要集中在帮取送和代买两方面，第三方即配平台（例如顺丰同城、达达、闪送）拥有更完善更全面的服务，自带商流的平台（例如美团、饿了么）主要集中在取送等基础服务。

同城即配玩家的C端业务类型

		取送	代买	代办	快递取送	商务功能
	美团跑腿	帮我送 帮我取	帮我买	/	/	/
	蜂鸟/ 饿了么跑腿	帮我送 帮我取 (进一步分取餐、取药)	同城代购（美食代购） 帮买菜	帮打印	取快递	/
	达达快送	帮我送 帮我取 (有一对一急送)	/	帮取号	发快递 取快递	/
	顺丰同城	帮我送 帮我取 (有一对一急送)	帮我买	帮排队 帮我洗 帮搬家	送快递 取快递	会签
	闪送	帮取送	全城帮买	/	/	密送（密码箱）
	UU跑腿	帮我送 帮我取 (含取快递)	帮我买	帮排队（医院排队） 照顾宠物/帮买遛狗 上门做饭 异地代办	/	/

来源：据公开资料，艾瑞消费研究院自主研究绘制。

行业模式-C端业务服务流程

运力服务本身是购买标的也是基础设施

按照运力服务所起的作用，即时配送行业可以分为几大类型。在“帮我取/送”类型中，用户购买的标的就是运力服务本身；在“帮我买”类型中，运力服务只是商品履约过程中的基础设施；在“帮我办”类型中，运力本身只是附带，重点在于配送员本身提供的服务。

同城即配C端业务的服务流程



预览已结束，完整报告链接和二维码如下：

https://www.yunbaogao.cn/report/index/report?reportId=1_44357

